ESTIMATES

# Office of the Commissioner of Official Languages

2001-2002
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

**Part I – The Government Expenditure Plan** provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

**Part III – Departmental Expenditure Plans** which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2002-III-32

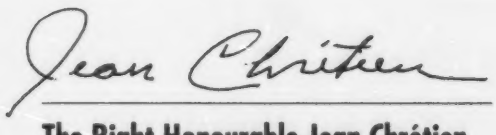
ISBN 0-660-61470-7

101-05599/

# Office of the Commissioner of Official Languages

## 2001-2002
## Main Estimates

## Report on Plans and Priorities



The Right Honourable Jean Chrétien
Prime Minister of Canada

# TABLE OF CONTENTS


**Section I: MESSAGES**

A. Commissioner's Message ..... 1
B. Management Representation Statement ..... 3

**Section II: COMMISSIONER'S OFFICE OVERVIEW ..... 4**

A. Mandate and Vision, Roles and Responsibilities ..... 4
B. Objective of the Office of the Commissioner ..... 8
C. Planning Context ..... 8
D. Spending Plan of the Office of the Commissioner ..... 10

**Section III: PLANS, RESULTS ACTIVITIES AND RESOURCES ..... 11**

Complaints and Investigations
A. Net Planned Spending and Full-Time Equivalents (FTEs) ..... 11
B. Objective and Description of Business Lines ..... 11
C. Key Commitments in Terms of Results, Expected Results, Activities and Related Resources ..... 11

Information, Research and Analysis
A. Net Planned Spending and Full-Time Equivalents (FTEs) ..... 16
B. Objective and Description of Business Lines ..... 16
C. Key Commitments in Terms of Results, Expected Results, Activities and Related Resources ..... 16

Corporate Services
A. Net Planned Spending and Full-Time Equivalents (FTEs) ..... 21
B. Objective and Description of Business Lines ..... 21
C. Key Commitments in Terms of Results, Expected Results, Activities and Related Resources ..... 21

**Section IV: FINANCIAL INFORMATION**

*Table 4.1 Net Cost of Program for the Estimates Year* ..... 25

**Section V: OTHER INFORMATION**

*Table 5.1 Listing of Statutes and Regulations* ..... 27
*Table 5.2 References* ..... 28
*Table 5.3 Publications Available* ..... 29

# SECTION I : Messages

## A. Commissioner's Message

Canada, like all societies that want to be in tune with the globalization of trade, is undergoing constant change. In the midst of the changes that characterize our society, some basic values transcend these far-reaching transformations and remain the foundations that will guide the choices of Canadian society at the start of this new millennium.

Linguistic duality is undoubtedly one of these basic values. The arguments in its favour are innumerable and are well known. They include, for example, the country's birth and history, the long coexistence of two linguistic groups, which has forged our collective identity, the constitutional protections from 1867 to the present and respect for citizens' rights.

I will take the liberty of adding to this list two other elements that are less often mentioned but nevertheless carry just as much weight in the new perspective of globalization. First, the coexistence of our official language communities offers the entire world a shining example of success at a time when linguistic, economic, religious and ethnic tensions still threaten to various degrees the peace and security of many nations. Our duality is not simply a Canadian value; the way we live it, respect it and develop it is also a model for all societies and an example of the leadership that Canada is called upon to show on the international stage.

Second, aside from the pride and sense of responsibility that our duality should inspire, it also gives Canada unexpected economic advantages in the age of globalization. Unsettled by this new reality and by the growth of international trade, we are just beginning to realize how valuable asset our duality can be to the expansion of our trade and the strengthening of our collective well-being. Our links with two great international language communities, our openness to the diversity of our trading partners, our special know-how and the uniqueness of our products are all advantages resulting from the synergy of our two official languages. In many ways, linguistic duality is increasingly seen as a comparative advantage for Canada in international trade.

The Commissioner of Official Languages plays a unique and indispensable role in protecting linguistic duality at the federal level. As an agent of change and ombudsman's office, it is the mission of the Office of the Commissioner of Official Languages to take all actions and measures with a view to ensuring achievement of the three objectives of the *Official Languages Act*: the equality of English and French in Parliament, the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act*; the preservation and development of the official language communities in Canada; and the equality of English and French in Canadian society.

Respect for rights, of whatever kind, presupposes knowledge of them. The Commissioner is therefore continuing to familiarize and educate citizens about the *Official Languages Act*

and her role in encouraging the Government of Canada to ensure that linguistic duality is fully respected, protected and promoted.

Accordingly, this role of the Commissioner's is squarely focused on people. The *Act* is not an abstract document; it affects the quality of life of English-speaking and French-speaking Canadians living in minority communities in all regions of the country. As an agent of change, the Commissioner is required to meet regularly with Canadians of all ages and conditions in every province and territory, working with them to promote respect for our duality. She also meets with officials from the various orders of government and individuals from the private, community and academic sectors.

To fulfil her mandate, the Commissioner uses various instruments, investigations being the best known. The 1988 *Act* also strengthened her role with respect to the courts. Moreover, she uses research and analyses in order to more fully understand the constant evolution of the official language communities and of the status and use of English and French in Canada. Finally, she makes use of a wide range of communication tools to inform Canadians of the scope of the *Act* and of their rights under it and to obtain their support and participation in ensuring progress toward the equality of English and French.

It is the duty of the Commissioner of Official Languages to take all measures and actions within her authority to ensure recognition of the status of each of the official languages in Canada and compliance with the spirit and intent of the *Act*. In doing so, she must constantly find new ways to ensure that up-to-date measures are taken that meet changing needs and are appropriate to the circumstances.

The Commissioner therefore intends to pursue her efforts to persuade the authorities to renew and update the discussion on Canada's linguistic duality. She plans to give the highest possible profile to the studies she publishes in order to increase their impact and to make greater use of modern communications techniques, including the Internet, to reach Canadians. The Commissioner also intends to strengthen the co-operative relationships with the heads of federal institutions and provide them with active support to enable them to meet their obligations under the *Act* with regard to service to the public, the development of the communities and the recognition of English and French.

The Commissioner of Official Languages being at the centre of the gradual progress toward equality, must pursue her activities unremittingly. That is the fundamental mandate assigned to her by the *Official Languages Act*.

Dyane Adam

## B. Management Representation Statement

## A Report on Plans and Priorities 2001-2002

I submit for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities for the

**Office of the Commissioner of Official Languages**

To the best of my knowledge the information:

- accurately portrays the Office's mandate, priorities, strategies and planned results of the organization;
- is consistent with the disclosure principles contained in the *Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities*;
- is comprehensive and accurate;
- is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

The *Planning and Reporting Accountability Structure* (PRAS) on which this document is based has been approved by the Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Name : Dadam

Date : February 26, 2001

# Section II : Commissioner's Office Overview

The Office of the Commissioner, which serves the public from its office in Ottawa and its five regional offices, supports the Commissioner of Official Languages in fulfilling her mandate to protect the language rights of individuals and groups in Canada and to monitor the linguistic performance of federal institutions and other agencies subject to the *Act* (hereinafter referred to as federal institutions).

## A. Mandate and Vision, Roles and Responsibilities

### *Mandate and Vision*

The ***mandate*** of the Commissioner consists in taking all necessary measures with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit of the *Official Languages Act* in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The ***vision*** of the Office of the Commissioner of Official Languages rests on three essential principles on which all its activities are based:

- Linguistic duality as a fundamental value of the country
- The public comes first
- Compliance with the *Official Languages Act* and its spirit

### *Roles*

The Commissioner is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the House of Commons and the Senate, for a seven-year term. Like the Auditor General and the Chief Electoral Officer – who, by virtue of their mandates, must be at arm's length from the government – the Commissioner reports directly to Parliament.

The Commissioner only has the power of recommendation, although she can go to court in support of a complainant who asks her to do so. As an ombudsman, her most powerful tool is that of persuasion.

The role of the Commissioner essentially has four components:

- To investigate any complaint made to the Commissioner to the effect that the status of an official language was not or is not being recognized, any provision of an Act of Parliament or regulation relating to the status or use of an official language was not or is not being complied with, or the spirit and intent of the *Official Languages Act* was not or is not being complied with in the administration of the affairs of any federal institution, and to make recommendations as necessary to ensure compliance with the *Act*;
- To conduct studies on any issues of major importance involving the implementation of the *Official Languages Act*;
- To report to Parliament and inform the Canadian public about the scope and implementation of the *Official Languages Act* and the rights and obligations arising from it;
- To assist the official language minority communities in developing, enhancing their vitality and obtaining the rights guaranteed them by the Constitution and the *Act*.

## *Responsibilities*

### Organizational Structure

The Commissioner reports to Parliament, and the Prime Minister is responsible for all the financial activities of the Office of the Commissioner. The Program is administered by five units: the Investigations Branch, the Policy and Communications Branch, the Legal Services Branch, the Corporate Services Branch and the Commissioner's Office. The senior officers who head these branches report directly to the Commissioner.

The Headquarters of the Office of the Commissioner is located in the National Capital Region. The regional offices are in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, and Edmonton.

## Organization and Composition of Activities

**Parliament**

**Commissioner of Official Languages**

- **Commissioner's Office**
- **Investigations**
  - Investigations and Follow-ups
  - Special Investigations and Recourse
  - Quality and Liaison
- **Policy and Communications**
  - Policy Analysis and Liaison
  - Communications and Research
  - Regional Operations and Communications
  - Regional Offices
    - Atlantic (Moncton)
    - Quebec (Montreal)
    - Ontario (Toronto)
    - Manitoba and Saskatchewan (Winnipeg)
    - Alberta, B.C., N.W.T, Nunavut and Yukon (Edmonton)
- **Legal Services**
- **Corporate Services**
  - Human Resources
  - Administrative Services
  - Financial Services
  - Information Management and Technology

While all federal institutions are subject to the *Official Languages Act,* some of them play a particular role in this regard, as the following table shows:

| PARTNER | RESPONSIBILITY | INTERVENTION |
|---|---|---|
| **Privy Council Office** | Federal Language Policy | • Defines the major orientations |
| **Treasury Board Secretariat** | Government Principles and Programs | • Develops and co-ordinates<br>• Monitors, audits and evaluates implementation and effectiveness |
| **Public Service Commission** | Language Competencies | • Provides language training to public servants<br>• Determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions<br>• Specifies principles for the imperative or non-imperative designation of positions |
| **Canadian Heritage** | Part VII of the *Act* (promotion) | • Encourages and co-ordinates the implementation within the federal administration of the federal government's commitment to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada, and to support and assist their development and foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society |
| **Department of Justice** | Law, Legislation and Judical Policy<br>POLAJ (National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice) | • Provides advice to the government<br>• Promotes and improves the availability of justice in both official languages to ensure that Canadians can exercise their rights in the language of their choice |
| **Public Works and Government Services Canada** | Translation Bureau | • Manages the translation and interpretation activities |
| **Federal Court** | Court Remedies | • Hears court remedies brought by persons who have previously made a complaint to the Commissioner |
| **Standing Joint Committee on Official Languages** | *Act*, Regulations and Directives | • Monitors the implementation of the *Act* as well as the implementation of the reports of the Commissioner, of the President of the Treasury Board and of Canadian Heritage |

## B. Objective of the Office of the Commissioner

Ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the *Official Languages Act*.

## C. PLANNING CONTEXT

### *Public Expectations and Concerns*

The primary mission of the Commissioner of Official Languages is to ensure that the language rights of Canadians are respected. Citizens expect that institutions subject to the *Official Languages Act* will meet their obligations. For the official language minority communities, the contribution of federal institutions to their vitality and development is a factor crucial to their full participation in Canadian society.

In her capacity as protector of language rights, the Commissioner must handle a wide range of problems and deal with various parliamentary committees, 150 federal institutions and other privatized agencies that remain subject to the *Official Languages Act*, various associations representing both the majority and minority official language communities and provincial bodies. Her activities touch on the constitutional, legal, administrative and social aspects of language.

Unexpected events may require the investment of considerable energy and the co-ordination of a great many activities. Examples are municipal restructuring, including that of the National Capital Region, without appropriate regard for linguistic duality, and local issues that have national implications, such as the Montfort Hospital issue.

The Office of the Commissioner is responsive to political and public attitudes, opinions and trends, so changes in any of these areas directly influence its operations. The results of a recent survey of Canadians confirmed their support for official languages programs. Sixty-six per cent of Canadians consider the existence of the two official languages in Canada a fundamental element of Canadian identity.[1]

### *The leadership exercised by the federal government and central agencies*

Many of the promotional objectives of the *Official Languages Act* require the active involvement of the federal government, which must give direction to the deputy heads of institutions and ensure implementation of the *Official Languages Act*. In addition, the federal government consults and negotiates agreements with provincial governments for the

1 The survey, of 1,026 respondents, was conducted by Canadian Facts/Réalités Canadiennes, for the Treasury Board Secretariat, between September 11 and 14, 1998.

provision of federal, provincial, municipal and educational services in both official languages. Leadership from central agencies is required for the administration and co-ordination of effective official languages policies and programs.

Another study, entitled *The Government of Canada and French on the Internet*, showed that the Internet is developing more slowly in French and that Francophones are lagging behind significantly in this respect.

This situation has major repercussions since the Internet is more and more becoming a key factor in the rapid transformations of the Government of Canada and of Canadian society. The Internet is transforming the economy, methods of service delivery to Canadians and the work procedures of public servants. As various officials of the international Francophonie have stated, improvement in this situation requires the creation of a critical mass of French-language content and services on the Internet.

Under its responsibilities arising from the *Charter*, the *Official Languages Act* and its key participation in the international Francophonie, the Government of Canada has an important role to play in increasing French-language content and services on the Internet. To this end, our study makes 12 recommendations for possible solutions. On December 1, 1999, the Government of Canada responded favourably to all of these recommendations and it is actively pursuing its efforts to implement them. The Speech from the Throne reaffirmed the government's recognition of the importance of the Internet in both official languages and should provide the means to make major progress by toward the creation of a government on line and a knowledge economy that would respect the two official languages.

### *The international situation*

In the context of the globalization of trade, Canada has the enormous advantage of having as official languages two languages that are spoken by a large number of diverse societies. Canada is accordingly a member of the Commonwealth and the Francophonie and participates actively in the institutions of these two great organizations. Events such as the Francophone Summit, which was held in Moncton in 1999, and the wide range of activities that took place in connection with the Year of La Francophonie in Canada, as well as the holding this year of the Jeux de la francophonie (Canada is hosting the XIX Biennale de la langue française on this occasion) had a significant impact on the full recognition of French as an official language of Canada. They also help to give French-speaking Canadians who live in minority communities a greater feeling of acceptance of their identity and of confidence in themselves and in the future of their community.

## D. Planned spending of the Office of the Commissioner

| (S thousands) | *Forecast Spending 2000-2001 | **Planned Spending 2001-2002** | Planned Spending 2002-2003 | Planned Spending 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|
| Main Estimates Budget | 11 119 | **11 335** | 11 335 | 11 335 |
| Adjustments | 1 029 | | | |
| Net planned spending | 12 148 | | | |
| Plus: Cost of services received without charge | 1 577 | **1 573** | 1 573 | 1 573 |
| **Net program cost** | 13 725 | **12 908** | 12 908 | 12 908 |
| Full time equivalents | 124 | **124** | 124 | 124 |

* This amount reflects the most accurate forecasts of total planned spending to the end of the current fiscal year.

# SECTION III : Plans, Results and Resources

# COMPLAINTS AND INVESTIGATIONS

## A. Net Planned Spending (in thousands of dollars) and Full-Time Equivalents (FTE)

| *Forecast Spending 2000-2001 | Planned Spending 2001-2002 | Planned Spending 2002-2003 | Planned Spending 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| $5,761 | $5,982 | $5,982 | $5,982 |
| 70 FTEs | 69 FTEs | 69 FTEs | 69 FTEs |

* This amount reflects the most accurate forecasts of total net spending at the end of the current fiscal year.

## B. Objective and Description of Business Line

Carry out investigations and special studies and make recommendations on corrective actions to ensure full compliance with the *Official Languages Act*.

## C. Key Commitments in Terms of Results, Expected Results, Activities and Related Resources

### *Key Results Commitment*

Respect for the language rights of Canadians, as prescribed by the *Act* and the regulations on service to the public.

**EXPECTED RESULT**

To attempt, through persuasion, discussion and other appropriate methods, to resolve complaints that the Commissioner receives from members of the public to their satisfaction within a reasonable period of time, making effective use of the resources available to her.

**RELATED ACTIVITIES**

To perform her role fully, the Commissioner must be accessible. Therefore, in addition to the headquarters office, she has investigators in the regions. She relies on the support of the Investigations Branch and the Legal Services Branch to resolve the problems submitted to her. She will continue to investigate the complaints she receives and attempt to find solutions by taking various measures, including recommendations and other dispute resolution measures.

After exhausting all the means at her disposal, the linguistic ombudsman must consider taking exceptional measures such as court remedy to resolve problems of a systemic nature.

**EXPECTED RESULT**

The principal objective of the Complaints and Investigations sector is to ensure the full implementation of the *Official Languages Act* by institutions subject to the *Act*. In addition to pursuing routine activities related to the handling of complaints, this sector will give priority to certain intervention strategies designed to find lasting solutions and ones that will call upon the participation of various interveners.

**RELATED ACTIVITIES**

The sector will accordingly implement new complaint resolution strategies in the framework of a government dispute resolution policy. These approaches are intended to resolve problems by using methods related to negotiation and mediation before resorting to more corrective measures.

The Commissioner will continue to make frequent use of special studies to gain a more comprehensive overview of the implementation of the *Act* or one of its particular aspects. These studies sketch a portrait of the various components of the *Act* and enable the Commissioner to identify the sectors that require improvement. These studies are also indispensable if the Commissioner is to carry out her function of evaluating the linguistic situation for Parliament. Accordingly, the Commissioner is pursuing a study on the use of the minority press. She will also follow up on a study of the impact of a major reorganization of the Royal Canadian Mounted Police on official languages programs in the Atlantic region and Manitoba. Finally, the Commissioner has completed her study on the linguistic obligations of the federal Department of Justice when it authorizes lawyers in private practice to represent it in civil and criminal cases.

**EXPECTED RESULT**

The special studies will help to correct systemic problems involving the implementation of the *Official Languages Act* . This approach supplements the work of handling complaints, which emphasizes the resolution of individual problems. The recommendations arising from the systemic studies have an impact on all federal institutions and consequently affect the overall implementation strategies of the *Official Languages Act* . This is true, for example, of the summary of the points of service follow-ups, which calls for a firmer commitment by federal institutions and the Treasury Board Secretariat to correct the deficiencies noted.

**RELATED ACTIVITIES**

In order to provide as accurate as possible an overview of the changes made by institutions as a result of the recommendations she makes, the Commissioner must evaluate their degree of implementation. Subsection 64(2) of the *Act* provides that the Commissioner must conduct follow-ups. Moreover, if institutions are to be fully aware of the importance of rectifying the deficiencies noted, it is important that they realize that the Commissioner is closely monitoring the situation. It is anticipated that over 250 follow-ups (following recommendations) and at least 300 follow-ups arising from commitments made by these institutions will be conducted in 2000-2001. The same figures apply to the following years.

**EXPECTED RESULT**

Completion of the follow-ups will help to evaluate the ability of the Office of the Commissioner to measure the degree of implementation of the recommendations made by the Commissioner and of the commitments of institutions subject to the *Act*. This is what enables the Commissioner to measure the actual progress made in specific areas and in the federal administration in general with respect to the *Official Languages Act*. While the results are generally good in specific areas, they are more limited in certain systemic studies, such as the points of service follow-ups.

**EXPECTED RESULT**

Ombudsman duties require the handling of thousands of complaints and information requests per year. To deal efficiently with these complaints and requests, effective work methods and tools that support investigators in their work of handling complaints are required.

The improvement of work methods now under way will enhance client service by offering more avenues for resolving a problem. This approach should make it possible to resolve a number of complaints more quickly and effectively. For complainants, approaching the Commissioner is often the last resort available to them. Consequently, they should be served properly.

**RELATED ACTIVITIES**

To achieve these objectives, the sector is constantly improving its methods and tools by regularly reviewing complaint files, conducting client surveys and maintaining ongoing relations with associations of ombudsmen in Canada and abroad. Accordingly, it will implement its new organizational structure designed to improve relations with federal institutions and increase its ability to conduct investigations through use of a pool of contract employees to supplement the work of internal investigators. In addition, the sector is currently implementing new and more flexible approaches to complaint resolution in the context of a government policy on dispute resolution.

**EXPECTED RESULT**

Court remedy will help the Commissioner solve problems of an individual and systemic nature with a view toward the full implementation of the *Act* and its spirit. In particular, over the next three years, it is anticipated that the courts, barring any out-of-court settlement, will provide clarifications on the question of linguistic obligations under the *Official Languages Act* and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, particularly on the concept of "persons or organizations acting on behalf of" an agency subject to the *Official Languages Act*, as well as the nature and scope of the linguistic obligations that section 41 imposes on the federal government.

**RELATED ACTIVITIES**

The provisions of Part X of the *Official Languages Act* on court remedy provide that the Commissioner may apply to the courts under certain conditions.

The Commissioner cannot apply for court remedy under the *Official Languages Act* on her own initiative, but she may do so on behalf of and with the consent of a complainant, pursuant to subsection 78(1) of the *Act*. There are currently three court remedy actions taken by the Commissioner pending[2] against institutions subject to the *Act* (Justice Canada [one] and Air Canada [two]). These actions are made necessary by the refusal of the institutions in question to comply with the requirements of the *Act* and in order to resolve problems of a systemic nature.

The Commissioner may also seek permission to intervene as party to a case already brought under Part X of the *Official Languages Act*. There are two ongoing remedy actions brought by complainants[3] in which the Commissioner has either been named as mise-en-cause or has obtained intervener status.

2 *Commissioner of Official Languages* c. *Air Canada*, T-1989-96; *Commissioner of Official Languages* v. *Air Canada*, T-2043-96; *Commissioner of Official Languages* v. *The Queen et al.* (Justice Canada), T-2170-98.

3 The actions brought by complainants to the Federal Court of Canada under Part X of the *Official Languages Act* are as follows: *Gagnon* v. *The Queen*, T-537-96; *Rogers* v. *Attorney General of Canada (Correctional Service Canada)*

Since the Commissioner is a linguistic ombudsman, she prefers conciliation and the resolution of differences between the parties. Court remedy is the ultimate intervention strategy available to the Commissioner to enable her to advance certain issues or ensure respect for the language rights of a member of the public. The Commissioner will continue to use this procedure when the situation requires it.

The Commissioner is also asked to intervene in cases other than those under Part X of the *Official Languages Act* that involve language rights. For example, cases involving the language rights guaranteed in sections 16 to 20 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*[4], as well as the right to receive instruction in the minority language as provided for in section 23 of the *Charter*[5]. Remedy actions can also be brought concerning requests for personal information where the Commissioner is the defendant. At present, the Commissioner is before the Supreme Court of Canada, from which she has applied for leave to appeal a judgment of the Federal Court of Appeal.[6]

4 *Charlebois and City of Moncton* (N.B. Court of Appeals 166/2000/CA); *Lalonde and Health Services Restructuring Commission* (Ontario Court of Appeals C33807).

5 *Giroux-Gagné and the Province of New Brunswick* (E-C-102-00).

6 *Office of the Commissioner of Official Languages and Lavigne*, (SCC-288188); [2000] F.C.A. No. 1412 (A-678-98).

# INFORMATION, RESEARCH AND ANALYSIS

## A. Net Planned Spending (in thousands of dollars) and Full-Time Equivalents (FTE)

| Forecast* Spending 2000-2001 | Planned Spending 2001-2002 | Planned Spending 2002-2003 | Planned Spending 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| $1,886 | $1,905 | $1,905 | $1,905 |
| 20 FTEs | 20 FTEs | 20 FTEs | 20 FTEs |

* This amount reflects the most accurate forecasts of total net planned spending to the end of the current fiscal year.

## B. Objective and Description of Business Line

Define the strategic orientations for the Office of the Commissioner of Official Languages by conducting research and analysis projects into linguistic issues. Ensure liaison with the various governmental organizations and associations working in the linguistic area and informing parliamentarians and the public at large on the *Act* and on the role of the Commissioner.

## C. Key Commitments in Terms of Results, Expected Results, Activities and Related Resources

### *Key Results Commitments*

- Recognition of the equal status of both official languages via the promotion by federal institutions of English and French.
- Official language minority communities characterized by development and vitality.
- Knowledge of their language rights and of the role of the Commissioner of Official Languages.

## EXPECTED RESULTS

Better knowledge by Canadians of their linguistic rights and responsibilities and a better appreciation of the added value of linguistic duality in enriching Canada economically, politically, socially, psychologically and in terms of national unity.

That the Commissioner of Official Languages have a more accurate knowledge of the linguistic, demographic, social, economic, cultural and political realities that have an impact on the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada, on public attitudes and support for linguistic duality and the Canadian official languages system, or on the recognition and use of English and French in Canadian society.

That the Commissioner also be better able to monitor these realities in the short and long term, identify the relative importance of the issues at stake and determine the effectiveness and impact of language planning policies and their implications in Canada and abroad.

That the Commissioner be able to identify better principles and strategies for development and more appropriate initiatives for promoting English and French in accordance with circumstances, so as to discharge her duties pursuant to section 56 of the *Official Languages Act*.

That the Commissioner and the Office of the Commissioner be able, in accordance with priority requirements, to foster more actively the development of the English and French linguistic minority communities and advance the recognition and use of English and French in society.

## RELATED ACTIVITIES

The Commissioner of Official Languages will inform members of the public about their language rights, her role and the benefits Canada derives from linguistic duality and bilingualism.

The Commissioner will ensure that her annual report to Parliament receives wide distribution so as to reach the largest possible number of Canadians interested in her analysis of the principal issues surrounding the implementation of the *Official Languages Act*, including the recognition of English and French and the development of the official language minority communities, the initiatives she has taken in this regard and the impact these initiatives have had in advancing equality.

The Office of the Commissioner will pursue a complete update of its Internet site to make it more informative and interactive.

The Office of the Commissioner will support the Commissioner by intensifying its presentation, liaison, representation and promotional activities. It will maintain active liaison with persons who play a key role in the implementation of the *Official Languages Act* or have an impact on it, such as members of Parliament, senior officials of federal institutions and central agencies, directors of associations and institutions of the official language

minority communities, interest groups of the two linguistic communities, provincial, regional and municipal governments and members of the media.

This liaison will take the form of exchanging information; sharing views and analyses; validating hypotheses, approaches, perceptions and possible intervention strategies; negotiating partnerships; providing information about the *Act* and its aim; and explaining its constitutional basis.

Last year, the Commissioner completed a national round of consultations that she had personally undertaken with leaders of the English and French communities of all the provinces and territories. These consultations enabled her to better understand the perception of the Office of the Commissioner that various client groups have, namely, the minority and majority communities of both official languages and a number of subgroups of Canadian society. This promoted a better perception of these publics and their increased participation in the advancement toward equality of English and French. This year the Commissioner plans to hold somewhat more thorough consultations with young Canadians in various regions of the country.

The Commissioner will continue to support the Government of Canada and federal institutions in implementing the recommendations of the special study *The Government of Canada and French on the Internet*, completed in 1999, and will monitor improvement in the number of services and documents accessible in French on the Internet.

The Office of the Commissioner will accordingly participate on the Technolinguistic Co-ordination Committee and on the Interdepartmental Task Force on French on the Internet and the related work arising from the special study. It will maintain close liaison with experts, federal employees, consultants, academics and others and provide the Commissioner with well-grounded advice and the communications products she requires to give speeches or interviews on the subject.

To follow up on its study, conducted last year, on the achievement of the aim of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the Office of the Commissioner plans to co-operate closely with the principal stakeholders, both in government and the communities, in French-language education in the minority communities. These efforts will in particular be aimed at developing a strategic plan to fully implement the education rights of Francophones guaranteed by the constitution.

In addition, this year the Commissioner will complete and publish a study to support the demographic development of the Francophone and Acadian communities of Canada. The objective of this study will be to identify the main obstacles to the social and cultural integration of individuals and minority groups from French-speaking countries, to clearly set out the related issues and problems and to develop effective strategies and initiatives, both government and community, to facilitate the integration of recent and less recent immigrants from countries where French is spoken into Canada's Francophonie.

Improved integration would, first, optimize the reception and participation of these persons and groups in the life of Canadian society and, second, enrich and vitalize the

Francophone and Acadian communities of Canada and enhance their development by supporting their sense of identity and demographic vitality.

The Commissioner will conduct a study of the fiscal, institutional and community aspects of linguistic governance in Canada. It will attempt to identify "indicators of governance" that can be used to measure the fiscal, institutional and community aspect of relations between government officials and the official language minority communities.

The Office of the Commissioner will continue to follow and analyse long-term demolinguistic trends in Canada, particularly within the minority language communities. It will also pursue its efforts to maintain and improve the Office of the Commissioner's knowledge of the services received and desired by the official language minority communities in order to better target measures designed to enhance their vitality and development. By doing so, the Office of the Commissioner will assist the various public authorities to serve these communities better.

As a member of various interdepartmental committees, including the research committee, the Office of the Commissioner will contribute to the efforts of various federal departments to identify research needs related to the area of official languages and the official language minority communities and will participate in discussions in this regard.

The Office of the Commissioner will continue to maintain close relations with the Parliamentary committee on official languages in order to respond to the needs and requests of its members, as well as with community associations, federal institutions, provincial departments, the media and any other group which may have an influence on linguistic duality in Canada. By doing so, it will help to promote mutual respect between the official language majority and minority communities in Canada.

The Office of the Commissioner will conduct surveys and systematically analyse the political, constitutional and economic trends that have an impact on the vitality of the official language minority communities. It will pursue its discussions with persons and institutions internationally who are interested in language issues.

The Commissioner will send letters to newspaper editors to set the facts straight, correct misinformation, defend and promote the Canadian system of language rights and increase public support whenever an individual or group has attacked Canadian linguistic duality in a letters to the editor column.

The Office of the Commissioner will step up its production of speeches for the Commissioner and ensure their widest possible circulation. It will organize meetings with various publics, promote media initiatives and prepare various information products.

To adapt to current political, economic and social realities, the Office of the Commissioner will update its communications strategy. This will be done principally by designing and distributing new communications products, both in print and electronic format, that are designed to promote the official languages and Canada's linguistic duality. In addition to updating its communications, the Office of the Commissioner will continue to

offer information products of a more general nature, including a document tracing the evolution of official languages policy in Canada over the past 30 years.

The Office of the Commissioner will continue to seek partners in the federal administration and in the private sector to explain the scope of the *Act* and Regulations, the role and activities of the Commissioner and the benefits individually and collectively of having a knowledge of English and of French.

# CORPORATE SERVICES

## A. Net Planned Spending (in thousands of dollars) and Full-Time Equivalents (FTE)

| Forecast* Spending 2000-2001 | Planned Spending 2001-2002 | Planned Spending 2002-2003 | Planned Spending 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| $4,501 | $3,448 | $3,448 | $3,448 |
| 34 FTEs | 34 FTEs | 34 FTEs | 34 FTEs |

* This amount reflects the most accurate forecasts of total net planned spending to the end of the current fiscal year.

## B. Objective and Description of Business Line

Provide leadership to the Office of the Commissioner and support it in program delivery to enable the organization to fulfill its mandate completely and meet its responsibilities.

## C. Key Commitments in Terms of Results, Expected Results, Activities and Related Resources

### *Key Results Commitment*

The promotion of organizational efficiency through the integrated management of resources, knowledge and partnerships.

### Organization of the Office of the Commissioner of Official Languages

**EXPECTED RESULT**

That the Office of the Commissioner have a structure, infrastructure and working method that enable it to implement effectively a new approach to the performance of the Commissioner's statutory mission.

**RELATED ACTIVITIES**

The Commissioner plans to complete her review of all the activities of the Office of the Commissioner and to adjust the structure, administrative and organizational methods of operating and allocation of resources within the Office as a whole in accordance with current needs. The Commissioner also intends to continue the major technological transformation begun last year.

### Human Resources

**EXPECTED RESULTS**

To optimize the use of the Office of the Commissioner's human resources by increasing staff mobility, rationalizing the staffing process and integrating human resources management and planning into the Office of the Commissioner's operational and strategic framework.

To comply fully with the *Employment Equity Act*.

**RELATED ACTIVITIES**

**UNIVERSAL CLASSIFICATION STANDARD**

The Office of the Commissioner will continue with the work begun in the last two fiscal years by proceeding to convert all positions in the organization that have been described and evaluated in accordance with the new standard.

**COMPETENCY PROFILE**

The introduction of a competency profile for investigators will increase the mobility of employees of the Office of the Commissioner and make the staffing process more transparent.

**NEGOTIATION OF A STAFFING DELEGATION AND ACCOUNTABILITY AGREEMENT**

An important component of the Public Service Commission's staffing reform initiative requires the abandonment of a rules-based approach in favour of a philosophy that emphasizes the values and underlying principles of staffing.

**EMPLOYMENT EQUITY**

To implement the commitments made by the Office of the Commissioner. These commitments are based on the interim report of the *Employment Equity Compliance Audit* (carried out by the Canadian Human Rights Commission) and on the recommendations made in our *Study of Employment Systems and in the Multi-year Employment Equity Plan of the Office of the Commissioner*.

**HUMAN RESOURCES MANAGEMENT FRAMEWORK**

The human resources management and planning function, in the broad sense, will have to be more closely linked to the operational and strategic planning process of the Office of the Commissioner. To this end, the sector plans, first, to pursue the work begun with line managers towards better integrating this function into all decisions related to program execution and, then, to make the persons concerned aware of the amendments made to the *Public Service Employment Act* and its regulations.

## Finances

**EXPECTED RESULT**

To ensure an environment that promotes the integration and exercise of the comptrollership function, both for decision makers at all levels and for the specialists and professionals who constitute the core of our staff.

**RELATED ACTIVITIES**

**COMPTROLLERSHIP FUNCTION**

The Office of the Commissioner will continue to interpret and organize the comptrollership function so that it constitutes an important factor in integrating the sector's various responsibilities for the presentation of information on financial and non-financial performance: budgeting, resource allocation and risk monitoring and management, while ensuring that the basic objectives of flexibility, incentive and information are maintained in its strategies, policies and operations.

# SECTION IV: Financial Information

## *Table 4.1 Net Cost of Program for the Estimates Year*

| (thousands of dollars) | $ |
|---|---|
| Net Planned Spending | 11,335 |
| Plus: Services Received without Charge | |
| Accommodations provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) | 1,038 |
| Contributions covering employee's share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS | 535 |
| Net cost of Program for 2001-2002 | **12,908** |

# SECTION V: Other Information

## *Table 5.1 Listing of Statutes and Regulations*

| | |
|---|---|
| *Official Languages Act* | R.S.C. (1985), c.31 (4th Supp.) |
| Official Languages Regulations (Communications with and Services to the Public) | SOR/92-48 |

## *Table 5.2 References*

| *HEADQUARTERS* | | | |
|---|---|---|---|
| 344 Slater Street<br>Ottawa, Ontario K1A 0T8 | | **Internet Site:** | http://www.ocol-clo.gc.ca |
| **General Information** | (613) 996-6368 | **Email:** | message@ocol-clo.gc.ca |
| Toll free number<br>Fax | 1 877 986-6368<br>(613) 993-5082 | **Complaints** | (613) 992-LANG<br>(613) 992-5264 |

| *COMPLAINTS & INVESTIGATIONS* | | *INFORMATION RESEARCH & ANALYSIS* | *CORPORATE SERVICES* |
|---|---|---|---|
| Michel Robichaud<br>Director General<br>**Investigations**<br>Tel: (613) 995-9070<br>Fax: (613) 943-0451<br>Email:<br>*michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca* | Johane Tremblay<br>Director<br>**Legal Services**<br>Tel.: (613) 995-9069<br>Fax: (613) 996-9671<br>Email:<br>*johane.tremblay@ocol-clo.gc.ca* | Gérard Finn<br>Director General<br>**Policy and Communications**<br>Tel.: (613) 995-1065<br>Fax: (613) 995-1161<br>Email:<br>*gerard.finn@ocol-clo.gc.ca* | Marc Seguin<br>Director General<br>**Corporate Services**<br>Tel.: (613) 947-5598<br>Fax: (613) 947-4751<br>Email:<br>*mark.seguin@ocol-clo.gc.ca* |

| COMMISSIONER REPRESENTATIVES IN THE REGIONS | | |
|---|---|---|
| ATLANTIC | QUEBEC | ONTARIO |
| Jeanne Renault<br>Heritage Court<br>95 Foundry Street<br>Room 410<br>**MONCTON,** New Brunswick<br>E1C 5H7<br>Tel.: (506) 851-7047<br>1-800-561-7109<br>Fax: (506) 851-7046<br>Email:<br>*jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca* | Eva Ludvig<br>2021 Union Avenue<br>Room 805<br>**MONTREAL,** Quebec<br>H3A 2S9<br>Tel.: (514) 283-4996<br>1-800-363-0628<br>Fax: (514) 283-6677<br>Email:<br>*eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca* | Karsten Kaemling<br>438 University Avenue<br>Room 1410<br>P.O. Box 109<br>**TORONTO,** Ontario<br>M5G 2K8<br>Tel.: (416) 973-1903<br>1-800-387-0635<br>Fax: (416) 973-1906<br>Email:<br>*karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca* |

| MANITOBA & SASKATCHEWAN | ALBERTA, BRITISH COLUMBIA, NORTHWEST TERRITORIES & YUKON |
|---|---|
| Gérard Gagnon<br>Centre-Ville Building<br>Room 200<br>131 Provencher Boulevard<br>**WINNIPEG,** Manitoba<br>R2H 0G2<br>Tel.: (204) 983-2111<br>1-800-665-8731<br>Fax: (204) 983-7801<br>*Email: gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca* | Deni Lorieau<br>10055 106th Street<br>Room 620<br>**EDMONTON,** Alberta<br>T5J 2Y2<br>Tel.: (780) 495-3111<br>1-800-661-3642<br>Fax: (780) 495-4094<br>*Email: deni.lorieau@ocol-clo.gc.ca* |

## *Table 5.3 Publications Available*

✇ available on the Internet : http://www.ocol-clo.gc.ca ✆ telephone orders ✉ mail orders

| TITLE | DESCRIPTION | | AUDIENCE |
|---|---|---|---|
| **REPORTS AND SPECIAL STUDIES** | | | |
| *Annual Report* | | ✇✆✉ | General Public |
| *Language Rights* | Annual Report | ✇✆✉ | General Public |
| *Study of the Official Languages Obligations of Federal Crown Agents in the province of New-Brunswick* | | ✇✆✉ | General Public |
| *Cooperation Between the Government and the Communities : New Models for Service Delivery* | | ✇✆✉ | General Public |
| *Official Languages in the Canadian Sport System* | | ✇✆✉ | General Public |
| *The Government of Canada and French on the Internet* | | ✇✆✉ | General Public |
| *Use of the Internet by Federal Institutions* | Follow-up to the 1996 Special study | ✇✆✉ | General Public |
| *The Equitable Use of English and French Before Federal Courts and Administrative Tribunals Exercising Quasi-Judicial Powers* | Follow-up to the 1995 Special Report | ✇✆✉ | General Public |
| *Motivations for School Choices by Eligible Parents Outside Quebec* | | ✇✆✉ | General Public |
| *School Governance: The Implementation of Section 23 of the Charter* | | ✇✆✉ | General Public |
| *Government Transformations: The Impact on Canada's Official Languages Program* | | ✇✆✉ | General Public |
| *Follow-ups on special study of Federal offices designated to respond to the public in both languages* | | ✆✉ | General Public |
| *The Equitable Use of English and French Before the Courts in Canada* | Study on Part III of the *Act* | ✆✉ | General Public |
| *Official Language Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management* | | ✆✉ | General Public |
| **OTHER PUBLICATIONS** | | | |
| *Official Languages Act, 1988* | Complete text of the *Act* | ✇✆✉ | General Public |
| *Official Languages Act, 1988: Synopsis* | | ✇✆✉ | General Public |
| *What About your Language Rights?* | Explains the *Act* and the complaints process | ✆✉ | General Public |
| *Talking to Each Other* | Kit on the official languages for secondary students | ✆✉ | Teachers |
| *English and French in the Workplace – What Federal Employees Need to Know* | Bilingual 15 page booklet | ✇✆✉ | Public servants |
| *Adventures in Time* | *Fun story and activities for* 10-11 year-old | ✆✉ | Youth |
| *Our Two Official Languages Over Time* | Historical survey - 1867 – 1994 | ✆✉ | General Public |
| *A Chronicle of the Office of the Commissioner of Official Languages 1970-1991* | OCOL's role and its development from its inception to 1991 | ✆✉ | General Public |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **POSTERS** | | | |
| Feathered Friends | Names of birds in English and French | ✆✉ | Youth |
| Owls Hoot | Shows birds and animals and describes in English and French the sound each make | ✆✉ | Youth |
| Tradition<br>Ethel Seath<br>Marc-Aurèle de Foy Suzor Côte | The White Barn, Eastern Townships<br>Retour des champs | ✆✉ | General Public |
| Vision<br>A.J. Casson<br>Lauren S. Harris | Église anglicane à Magnetawan<br>Maligne Lake, Jasper Park | ✆✉ | General Public |
| Perspective<br>Alex Colville<br>Clarence Gagnon | To Prince Edward Island<br>De l'église à la maison | ✆✉ | General Public |
| **VARIA** | | | |
| Infoaction | Information bulletin | 🖷✆✉ | General Public |
| Our Information Products | List of our information products | ✆✉ | General Public |
| The Official Languages in Canada | Demolinguistic map of Canada | ✆✉ | General Public |
| Bookmarks | | ✆✉ | General Public |

BUDGET DES DÉPENSES

# Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

**Partie II – Le Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

**Partie III – Le Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

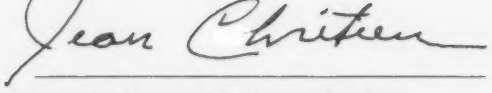
No. de catalogue BT31-2/2002-III-32

ISBN 0-660-61470-7

# Commissariat aux langues officielles

## Budget des dépenses 2001-2002

## Un rapport sur les plans et les priorités



**Le très honorable Jean Chrétien**
**Premier ministre du Canada**

# TABLE DES MATIÈRES


**Section I : MESSAGES**

A. Message de la Commissaire ..... 1
B. Déclaration de la Direction ..... 3

**Section II : VUE D'ENSEMBLE DU COMMISSARIAT ..... 4**

A. Mandat et vision, rôles et responsabilités ..... 4
B. Objectif du Commissariat ..... 8
C. Contexte de planification ..... 8
D. Dépenses prévues du Commissariat ..... 10

**Section III : PLANS, RÉSULTATS ACTIVITÉS ET RESSOURCES ..... 11**

Plaintes et Enquêtes

A. Dépenses nettes prévues et équivalents temps plein (ETP) ..... 11
B. Objectif et description du secteur d'activité ..... 11
C. Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes ..... 11

Information, Recherche et Analyse

A. Dépenses nettes prévues et équivalents temps plein (ETP) ..... 16
B. Objectif et description du secteur d'activité ..... 16
C. Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes ..... 16

Services généraux

A. Dépenses nettes prévues et équivalents temps plein (ETP) ..... 21
B. Objectif et description du secteur d'activité ..... 21
C. Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes ..... 21

**Section IV : RENSEIGNEMENTS FINANCIERS ..... 25**

*Tableau 4.1 Coût net du programme pour l'année budgétaire* ..... 25

**Section V : AUTRES RENSEIGNEMENTS ..... 27**

*Tableau 5.1 Liste des lois et règlements* ..... 27
*Tableau 5.2 Références* ..... 28
*Tableau 5.3 Publications disponibles* ..... 29

# SECTION I : Messages

## A. Message de la Commissaire

Le Canada, comme toutes les sociétés qui veulent se mettre au diapason de la mondialisation des échanges, est en constante mutation. À travers les changements qui marquent notre société, certaines valeurs fondamentales transcendent ces adaptations profondes et demeurent les assises qui guideront les choix de la société canadienne en ce début du nouveau millénaire.

La dualité linguistique constitue sans contredit une de ces valeurs fondamentales. Les arguments militant en sa faveur sont innombrables et bien connus. Mentionnons notamment la naissance et l'histoire du pays, la longue coexistence de deux groupes linguistiques qui a forgé notre identité collective, les protections constitutionnelles depuis 1867 jusqu'à aujourd'hui et le respect des droits des citoyens.

Je me permets d'ajouter à cette argumentation deux autres éléments, moins souvent signalés, mais qui sont cependant tout aussi probants dans la nouvelle perspective de la mondialisation. D'une part, la coexistence de nos communautés de langue officielle offre au monde entier un exemple éclatant de réussite au moment où les tensions linguistiques, économiques, religieuses ou ethniques menacent toujours et ce, à divers degrés, la paix et la sécurité des nations. Notre dualité n'est pas seulement une valeur canadienne; la façon dont nous la vivons, la respectons et la développons est également un modèle pour toutes les sociétés et un exemple du leadership que le Canada est appelé à jouer à l'échelle internationale.

D'autre part, au delà de la fierté et des responsabilités que doivent inspirer notre dualité, celle-ci apporte d'autre part au Canada des avantages économiques insoupçonnés à l'ère de la mondialisation. Bousculés par cette nouvelle dynamique et par l'intensification des échanges internationaux, nous commençons à peine à réaliser à quel point notre dualité peut être un atout précieux pour l'expansion de notre commerce et le renforcement de notre bien-être collectif. Nos liens avec deux grandes communautés linguistiques internationales, l'ouverture à la diversité de nos partenaires commerciaux, notre savoir-faire particulier et l'originalité de nos produits sont autant d'avantages que procure la synergie de nos deux langues officielles. À bien des égards, la dualité linguistique est de plus en plus perçue comme un avantage comparatif pour le Canada au plan du commerce international.

La Commissaire aux langues officielles joue un rôle unique et indispensable en ce qui concerne la protection de la dualité linguistique au plan fédéral. En tant qu'agent de changement et bureau d'ombudsman, le Commissariat aux langues officielles a comme mission de prendre toutes les mesures visant à assurer la réalisation des trois objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit : l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*; le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada et; l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le respect des droits, de quelque nature qu'ils soient, en suppose la connaissance. La Commissaire poursuit ainsi la sensibilisation et l'éducation des citoyens à l'égard de la *Loi*

*sur les langues officielles* et de son rôle afin d'inciter le gouvernement du Canada à s'assurer du plein respect, de la protection et de la promotion de la dualité linguistique.

Ce rôle de la Commissaire comporte ainsi une dimension pleinement axée sur les personnes. La *Loi* n'est pas un texte abstrait : elle conditionne la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise qui, dans toutes les régions du pays, vivent en situation linguistique minoritaire. En tant qu'agent de changement, la Commissaire est ainsi appelée à rencontrer régulièrement des Canadiens et des Canadiennes de tout âge, de toutes conditions, dans toutes les provinces et territoires, afin de promouvoir collectivement le respect de notre dualité. Elle rencontre également des représentants de divers niveaux de gouvernement, des personnalités des secteurs privé et communautaire ainsi que des milieux universitaires.

Afin de mener à bien son mandat, la Commissaire dispose de certains outils dont les enquêtes, qui sont les plus connus. La *Loi* de 1988 a par ailleurs renforcé son rôle auprès des tribunaux. De plus, elle effectue des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution constante des communautés de langue officielle et du statut et de l'usage du français et de l'anglais au pays. Elle fait enfin appel à une panoplie d'instruments de communication pour informer les Canadiens et les Canadiennes de la portée de la *Loi* et de leurs droits ainsi que pour obtenir leur appui et leur participation à la progression vers l'égalité du français et de l'anglais.

La Commissaire aux langues officielles doit prendre tous les moyens à sa disposition pour faire reconnaître le statut de chacune des langues officielles du Canada et faire respecter l'esprit de la *Loi* et l'intention du législateur. Veillant au respect de la *Loi*, elle doit par conséquent se réinventer constamment pour que soient prises les mesures de l'heure, répondant aux besoins changeants et appropriés aux circonstances.

C'est pourquoi la Commissaire entend poursuivre ses efforts afin d'amener les autorités à renouveler et moderniser le discours sur la dualité linguistique canadienne. Elle entend donner la plus grande visibilité possible aux études qu'elle publie afin d'en accroître les retombées et avoir de plus en plus recours aux techniques modernes de communication, y compris Internet, pour rejoindre les Canadiens et les Canadiennes. La Commissaire entend aussi renforcer les rapports de collaboration avec les dirigeants des institutions fédérales et leur fournir un appui actif pour qu'ils puissent mieux s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi* concernant le service au public, aussi bien que le développement des communautés et la reconnaissance du français et de l'anglais.

Au cœur de la progression graduelle vers l'égalité, la Commissaire aux langues officielles doit sans cesse poursuivre son action. C'est d'ailleurs le mandat fondamental que lui confie la *Loi sur les langues officielles*.

Dyane Adam

## B. Déclaration de la Direction

## Un rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 du

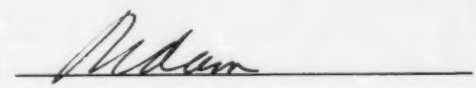
**Commissariat aux langues officielles**

À ma connaissance, les renseignements contenus dans ce rapport :

- décrivent fidèlement le mandat, les plans, les priorités, les stratégies de l'organisation et les résultats escomptés par celle-ci;
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités;
- sont complets et exacts;
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion.

Je suis satisfaite des méthodes et des procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la *Structure de planification, de rapport et de responsabilisation* (SPRR) sur laquelle s'appuie le présent document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : 

Date : 26 Février 2001

## Section II : Vue d'ensemble du Commissariat

Le Commissariat, qui dessert le public tant de son bureau d'Ottawa que de ses cinq bureaux régionaux, seconde la Commissaire aux langues officielles dans l'exécution de son mandat de protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada et d'examen du rendement linguistique des institutions fédérales et autres organismes (ci-après désignés institutions fédérales) assujettis à la *Loi*.

## A. Mandat et vision, rôles et responsabilités

### *Mandat et vision*

Le ***mandat*** de la Commissaire consiste à prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne.

La ***vision*** du Commissariat est constituée de trois principes essentiels sur lesquels reposent toutes ses activités :

- La dualité linguistique en tant que valeur fondamentale du pays
- Le citoyen avant toute chose
- Le respect de la *Loi sur les langues officielles* et de son esprit

### *Rôles*

La Commissaire est nommée par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections — qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement — la Commissaire fait directement rapport au Parlement.

La Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation, bien qu'elle puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande. Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

Le rôle de la Commissaire aux langues officielles comporte essentiellement quatre volets :

- Instruire toute plainte reçue faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une loi ou un règlement fédéral sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit et à la lettre de la *Loi sur les langues officielles*, et formuler, le cas échéant, des recommandations pour assurer le respect de la *Loi*.
- Mener des études sur toute question d'importance majeure portant sur la mise en œuvre de la *Loi*.
- Rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en œuvre de la *Loi* et des droits et obligations qui en découlent.
- Aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir, à développer leur vitalité et à obtenir le respect des droits que leur assurent la Constitution et la *Loi*.

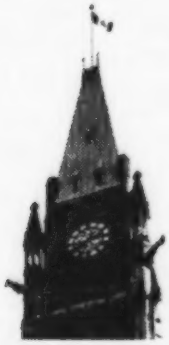
## *Responsabilités*

**Structure organisationnelle**

La Commissaire relève du Parlement, et le Premier ministre est le ministre responsable de toutes les activités financières du Commissariat. Le Programme est géré par l'entremise de cinq unités : Direction générale des enquêtes, Direction générale des politiques et des communications, Direction des services juridiques, Direction générale des services généraux et le Cabinet de la Commissaire. Les cadres supérieurs qui dirigent ces secteurs relèvent directement de la Commissaire.

Le siège social du Commissariat se trouve dans la région de la capitale nationale. Les bureaux régionaux se trouvent à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton.

## Organisation et composition des activités



**Parlement**

**Commissaire aux langues officielles**

- **Cabinet de la Commissaire**
- **Enquêtes**
  - Enquêtes et suivis
  - Enquêtes spéciales et recours
  - Qualité et liaison
- **Politiques et communications**
  - Analyse des politiques gouvernementale et et de la liaison
  - Communications et recherche
  - Opérations régionales et communications
  - Bureaux régionaux
    - Atlantique (Moncton)
    - Québec (Montréal)
    - Ontario (Toronto)
    - Manitoba et Saskatchewan (Winnipeg)
    - Alberta, C.-B., T.N.O., Nunavut et Yukon (Edmonton)
- **Services juridiques**
- **Services généraux**
  - Ressources humaines
  - Services administratifs
  - Services financiers
  - Gestion de l'information et des services techniques

Bien que toutes les institutions fédérales soient assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, un certain nombre d'entre elles détiennent un rôle particulier à cet égard, comme le démontre le tableau qui suit :

| PARTENAIRE | RESPONSABILITÉ | INTERVENTION |
|---|---|---|
| **Bureau du Conseil privé** | Politique linguistique fédérale | • Définir les grandes orientations |
| **Secrétariat du Conseil du Trésor** | Principes et programmes gouvernementaux | • Élaborer et coordonner<br>• Surveiller, vérifier et évaluer la mise en œuvre et l'efficacité |
| **Commission de la fonction publique** | Compétences linguistiques | • Pourvoir à la formation linguistique des fonctionnaires<br>• Déterminer le niveau de connaissance linguistique des candidats à des postes bilingues<br>• Préciser les circonstances d'une dotation impérative ou non impérative des postes |
| **Patrimoine canadien** | Partie VII de la *Loi* (promotion) | • Susciter et encourager la coordination de la mise en œuvre, au sein de l'appareil fédéral, de l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne |
| **Ministère de la Justice** | Droit, législation et politiques juridiques<br>PAJLO (Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles) | • Fournir des conseils au gouvernement<br>• Promouvoir et améliorer la disponibilité de la justice dans les deux langues officielles afin que les citoyens puissent exercer leurs droits dans la langue de leur choix |
| **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** | Bureau de la traduction | • Gérer les activités de traduction et d'interprétation |
| **Cour fédérale** | Recours judiciaires | • Entendre les recours formés par les personnes ayant préalablement porté plainte auprès de la Commissaire |
| **Comité mixte permanent des langues officielles** | *Loi*, règlements et instructions | • Suivre l'application de la *Loi* et la mise en œuvre des rapports de la Commissaire aux langues officielles, du président du Conseil du Trésor et de Patrimoine canadien |

## B. Objectif du Commissariat

Assurer la reconnaissance du status de chacune des deux langues officielles et faire respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que l'intention du législateur à cet égard.

## C. Contexte de planification

### *Attentes et préoccupations du public*

La mission première de la Commissaire aux langues officielles est de s'assurer que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes soient respectés. Les citoyens s'attendent à ce que les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* respectent leurs obligations. Pour les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, l'apport des institutions fédérales à leur développement et à leur épanouissement constitue un élément crucial à leur pleine participation à la société canadienne.

En sa qualité de protectrice des droits linguistiques, la Commissaire doit traiter une vaste gamme de problèmes et transiger avec divers comités parlementaires, 150 institutions fédérales et autres organismes privatisés qui demeurent assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, diverses associations représentant les communautés de langue officielle, tant minoritaires que majoritaires, et des organismes provinciaux. Ses activités portent notamment sur les aspects constitutionnels, juridiques, administratifs et sociaux de la langue.

Des événements imprévus peuvent nécessiter d'investir des énergies considérables et d'orchestrer de multiples actions. Par exemple, la restructuration des municipalités, y compris celle du siège du gouvernement du Canada, sans égard approprié à la dualité linguistique, ou des questions locales qui ont des répercussions nationales comme celle de l'hôpital Montfort.

Le Commissariat est sensible aux attitudes, aux opinions et aux tendances politiques et publiques, de sorte que tout changement dans ces secteurs influe directement sur ses activités. Les résultats d'un récent sondage[1] mené auprès des Canadiens confirment l'appui de ces derniers aux programmes de langues officielles. En effet, 66% des Canadiens considèrent que la présence des deux langues officielles au pays constitue un élément fondamental de l'identité canadienne.

### *Leadership exercé par le gouvernement fédéral et les organismes centraux*

Bon nombre des objectifs de promotion prévus par la *Loi sur les langues officielles* nécessitent la participation active du gouvernement fédéral qui doit donner des consignes

1 Le sondage a été mené par Canadian Facts/Réalités Canadiennes, pour le compte du Secrétariat du Conseil du Trésor, entre les 11 et 14 septembre 1998, auprès de 1026 répondants.

aux administrateurs généraux des institutions et veiller à l'application de la *Loi sur les langues officielles*. En outre, le gouvernement fédéral consulte les gouvernements provinciaux et négocie avec eux des ententes pour la prestation de services fédéraux, provinciaux, municipaux et pédagogiques, dans les deux langues officielles. Les organismes centraux doivent, pour leur part, faire preuve de leadership en matière d'administration et de coordination de politiques et programmes efficaces de langues officielles.

Une autre étude, intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, a mis en lumière le fait qu'Internet se développe plus lentement en français et que les francophones prennent un retard marqué à cet égard.

Cette situation a d'importantes répercussions car Internet devient et ce, à un rythme croissant, un facteur clé dans les transformations rapides du gouvernement du Canada et de la société canadienne. Internet transforme l'économie, les façons de livrer des services aux citoyens et les façons de faire des fonctionnaires. Or, l'amélioration de cette situation passe, comme l'ont affirmé les diverses instances de la Francophonie internationale, par la création d'une masse critique de contenus et de services en français sur Internet.

Le gouvernement du Canada, en vertu de ses responsabilités découlant de la *Charte*, de la *Loi sur les langues officielles* et de sa participation clé dans la Francophonie internationale, a un rôle important à jouer afin d'accroître les services et les contenus en français sur Internet. Notre étude recommande à cette fin 12 pistes de solutions. Le gouvernement a répondu favorablement, le 1er décembre 1999, à l'ensemble de ces recommandations et poursuit activement ses travaux en vue de leur mise en œuvre. Le discours du Trône réaffirme cette reconnaissance du gouvernement quant à l'importance de l'Internet dans les deux langues officielles et devrait permettre de franchir une étape importante vers l'érection d'un gouvernement en ligne et d'une économie du Savoir qui respecteraient la dualité linguistique canadienne.

### *La situation internationale*

Le Canada possède l'énorme avantage d'avoir comme langues officielles, dans le contexte de la mondialisation des échanges, deux langues qui sont parlées par de très nombreuses et diverses sociétés. Ainsi, le Canada est membre du Commonwealth et de la Francophonie et participe activement aux institutions de ces deux grandes organisations. Le Sommet de la Francophonie tenu à Moncton en 1999, la panoplie d'activités organisées dans le cadre de « l'année de la francophonie canadienne » et la tenue cette année des Jeux de la francophonie sont autant d'événements qui (le Canada reçoit la XIXe Biennale de la langue française à cette occasion) ont une incidence importante sur la pleine reconnaissance du français en tant que langue officielle du Canada. Ils contribuent aussi à donner aux Canadiens d'expression française qui vivent en situation linguistique minoritaire un sentiment accru d'acceptation de leur identité et de confiance en eux et en l'avenir de leur communauté.

## D. Dépenses prévues du Commissariat

| (en milliers de dollars) | *Prévisions des dépenses 2000-2001 | **Dépenses prévues 2001-2002** | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|
| Budgétaire du Budget principal des dépenses | 11 119 | **11 335** | 11 335 | 11 335 |
| Ajustements | 1 029 | | | |
| Dépenses nettes prévues | 12 148 | | | |
| Plus : Coût des services reçus sans frais | 1 577 | **1 573** | 1 573 | 1 573 |
| **Coût net du programme** | 13 725 | **12 908** | 12 908 | 12 908 |
| Équivalents temps plein | 124 | **124** | 124 | 124 |

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses nettes prévues jusqu'à la fin de l'exercice courant.

## SECTION III : Plans, résultats et ressources

# PLAINTES ET ENQUÊTES

## A. Dépenses nettes prévues (en milliers de dollars) et équivalents temps pleins (ETP)

| Prévisions des dépenses* 2000-2001 | Dépenses prévues 2001-2002 | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| 5 761 $ | 5 982 $ | 5 982 $ | 5 982 $ |
| 70 ETP | 69 ETP | 69 ETP | 69 ETP |

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses nettes prévues à la fin de l'exercice courant.

## B. Objectif et description du secteur d'activité

Réaliser des enquêtes et des études spéciales et faire des recommandations sur les mesures correctives pour assurer une mise en œuvre intégrale de la *Loi sur les langues officielles*.

## C. Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés et activités connexes

### *Principal engagement en matière de résultats*

Le respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, tel que prescrit par la *Loi* et le *Règlement sur le service au public*.

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

Tenter par la persuasion, la discussion et autres interventions appropriées de régler les plaintes que la Commissaire reçoit du public à la satisfaction des intéressés dans un délai raisonnable en assurant une utilisation efficace des ressources à sa disposition.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

Pour réaliser pleinement son rôle, la Commissaire doit être accessible et c'est pourquoi, outre l'administration centrale, elle dispose d'enquêteurs en région. Elle compte sur l'appui de la Direction générale des enquêtes et de la Direction des services juridiques pour résoudre les problèmes qui lui sont soumis. Elle continuera de faire enquête sur les plaintes qu'elle reçoit et s'efforcera d'y trouver des solutions par diverses interventions, dont des recommandations et d'autres méthodes de résolution de conflit.

Après avoir épuisé tous les moyens à sa disposition, l'ombudsman linguistique doit envisager des mesures d'ordre exceptionnel, comme former des recours judiciaires afin de résoudre des problèmes d'ordre institutionnel.

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

Le secteur des plaintes et enquêtes a comme objectif principal de voir à l'application intégrale de la *Loi* par les institutions assujetties à cette loi. En plus de poursuivre des activités courantes liées au traitement des plaintes, le secteur des plaintes et enquêtes privilégiera certaines stratégies d'intervention qui visent à trouver des solutions durables et qui vont chercher la participation des divers intervenants.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

Ainsi, le secteur mettra en œuvre de nouvelles approches de règlement des plaintes dans le cadre d'une politique gouvernementale de règlement des différends. Ces approches visent à résoudre les problèmes en recourant à des méthodes reliées à la négociation et à la médiation avant de recourir aux méthodes plus correctives.

La Commissaire continuera à privilégier l'utilisation des études spéciales pour avoir un aperçu global de la mise en application de la *Loi* ou d'un de ses aspects particuliers. Ces études tracent un portrait de diverses composantes de la *Loi* et permettent à la Commissaire d'identifier les secteurs qui nécessitent des améliorations. Ces études sont aussi indispensables pour la Commissaire dans sa fonction d'évaluation de la situation linguistique à l'intention du Parlement. Ainsi, la Commissaire poursuit une étude sur l'utilisation de la presse minoritaire. Elle fera le suivi aussi d'une étude entreprise sur l'impact d'une importante réorganisation de la Gendarmerie royale du Canada sur le programme des langues officielles en Atlantique et au Manitoba. Enfin, mentionnons que la Commissaire a complété son étude sur les obligations linguistiques du ministère fédéral de la Justice lorsque ce dernier donne des mandats à des avocats de la pratique privée pour le représenter dans les affaires civiles ainsi que criminelles et pénales.

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

Les études spéciales contribueront à corriger les problèmes d'ordre systémique concernant la mise en œuvre de la *Loi*. Cette approche complète le travail de traitement des plaintes qui, lui, met l'accent sur la résolution de problèmes individuels. Les recommandations qui découlent des études systémiques ont une incidence sur l'ensemble des institutions fédérales et, par conséquent, sur les grandes stratégies de mise en œuvre de la *Loi*. C'est le cas, entre autres de la synthèse des suivis sur les points de service qui demandent un engagement plus ferme des institutions fédérales et du Secrétariat du Conseil du Trésor pour remédier aux lacunes notées.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

Afin de pouvoir donner l'aperçu le plus juste possible des changements apportés par les institutions à la suite de recommandations qu'elle formule, la Commissaire doit évaluer leur degré de mise en œuvre. D'ailleurs, l'article 64(2) de la *Loi* prévoit que la Commissaire doit assurer des suivis. En outre, pour que les institutions soient pleinement conscientes de l'importance de corriger les lacunes notées, il est important qu'elles sentent que la Commissaire suit la chose de près. Il est prévu de faire plus de 250 suivis (suite à des recommandations) et au moins 300 suivis comme suite à des engagements par ces institutions en 2000-2001. Les mêmes prévisions s'appliquent aux années subséquentes.

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

La réalisation des suivis aidera à évaluer la capacité du Commissariat de mesurer le degré de mise en œuvre des recommandations formulées par la Commissaire et des engagements des institutions assujetties à la *Loi*. C'est ce qui permet à la Commissaire de mesurer les progrès réels dans des dossiers particuliers et dans l'ensemble de l'appareil fédéral par rapport à la *Loi*. Si les résultats sont généralement bons dans les dossiers particuliers, ils sont moins probants dans certaines études systémiques comme les suivis sur les points de service.

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

Le travail d'ombudsman exige le traitement annuel de milliers de plaintes et de demandes de renseignements. Pour bien traiter ces plaintes et ces demandes, il faut des méthodes de travail efficaces et des outils qui appuient les enquêteurs dans leur travail de traitement des plaintes.

L'amélioration des méthodes de travail présentement en cours rehaussera le service auprès de la clientèle en offrant davantage d'avenues pour régler un problème. Cette approche devrait permettre de régler plus rapidement et plus efficacement un certain nombre de plaintes. Pour les plaignants, une démarche auprès de la Commissaire constitue souvent leur dernier recours disponible. Il faut donc qu'ils soient bien servis.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

Pour atteindre ces objectifs, le secteur améliore constamment ses méthodes et ses outils en révisant régulièrement les dossiers de plaintes, en procédant à des sondages auprès de sa clientèle et en maintenant des relations constantes avec les associations d'ombudsmans au Canada et à l'étranger. Ainsi, il mettra en œuvre sa nouvelle structure organisationnelle visant à améliorer les relations avec les institutions fédérales et augmenter sa capacité de faire des enquêtes par l'entremise d'un bassin de contractuels venant compléter le travail des enquêteurs à l'interne. Par ailleurs, le secteur met présentement en œuvre de nouvelles approches plus souples de règlement des plaintes dans le cadre d'une politique gouvernementale sur le règlement des différends.

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

Les recours judiciaires aideront la Commissaire à solutionner les problèmes d'ordre individuel et systémique en vue de la pleine mise en œuvre de la *Loi* et de son esprit. En particulier, au cours des trois prochaines années, on anticipe que les tribunaux — en l'absence de tout règlement hors cour — fourniront des éclaircissements sur la question des obligations linguistiques en vertu de la *Loi* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*, en particulier sur la notion de « tiers agissant pour le compte » d'un organisme assujetti à la *Loi*, de même que la nature et la portée des obligations linguistiques que l'article 41 de la *Loi* impose au gouvernement fédéral.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

Les dispositions de la Partie X de la *Loi* relatives au recours judiciaire prévoient que la Commissaire peut intervenir, à certaines conditions, devant les tribunaux.

La Commissaire ne peut exercer le recours judiciaire prévu par la *Loi* de son propre chef, mais elle peut le faire au nom et avec le consentement d'un plaignant en vertu du paragraphe 78(1) de la *Loi*. On dénombre actuellement trois recours judiciaires en instance[2] formés par la Commissaire contre des organismes assujettis à la *Loi* (ministère de la Justice du Canada [un] et Air Canada [deux]). Ces recours ont été rendus nécessaires par le refus des organismes de se conformer à la *Loi* et pour régler des problèmes d'ordre systémique.

2 *Commissaire aux langues officielles* c. *Air Canada*, T-1989-96; *Commissaire aux langues officielles* c. *Air Canada*, T-2043-96; *Commissaire aux langues officielles* c. *La Reine et al.* (Justice Canada), T-2170-98.

La Commissaire peut également demander l'autorisation d'intervenir comme partie à une instance déjà engagée sous la Partie X de la *Loi*. On dénombre actuellement deux recours continus qui ont été engagés par des plaignants[3] et dans le cadre desquels la Commissaire a soit été mise en cause, soit obtenu le statut d'intervenant.

La Commissaire, étant un ombudsman linguistique, elle privilégie la conciliation et le règlement des différends entre les parties. Le recours aux tribunaux constitue la stratégie d'intervention ultime mise à sa disposition pour faire avancer certains dossiers ou faire respecter les droits linguistiques d'un membre du public. La Commissaire continuera de privilégier cette voie quand la situation l'exige.

La Commissaire est aussi appelée à intervenir dans des causes autres que celles qui relèvent de la Partie X de la *Loi* et qui ont trait aux droits linguistiques, par exemple, des causes traitant des droits linguistiques garantis aux articles 16 à 20 de la *Charte canadienne des droits et libertés*[4] de même que du droit à l'éducation dans la langue de la minorité tel que prévu à l'article 23 de la *Charte*[5]. À cela, s'ajoutent les recours concernant des demandes de renseignements personnels où la Commissaire est défenderesse. Présentement, la Commissaire est engagée devant la Cour suprême du Canada à qui elle a demandé l'autorisation d'en appeler d'un jugement de la Cour d'appel fédérale[6].

3 Les instances introduites par des plaignants devant la Cour fédérale du Canada, suivant la Partie X de la *Loi sur les langues officielles*, sont les suivantes : *Gagnon* c. *La Reine*, T-537-96; *Rogers* c. *Procureur général du Canada (Service correctionnel Canada)*, T-195-97.

4 *Charlebois et Ville de Moncton* (Cour d'appel du N-B 166/2000/CA); *Lalonde et Commission de restructuration des services de santé* (Cour d'appel de l'Ontario C33807).

5 *Giroux-Gagné* et *La Province du Nouveau-Brunswick* (E-C-102-00).

6 *Commissariat aux langues officielles et Lavigne*, (SCC 28188); [2000] A.C.F. nº. 1412 (A-678-98)

# INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE

## A. Dépenses nettes prévues (en milliers de dollars) et équivalents temps pleins (ETP)

| Prévisions des dépenses* 2000-2001 | Dépenses prévues 2001-2002 | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| 1 886 $ | 1 905 $ | 1 905 $ | 1 905 $ |
| 20 ETP | 20 ETP | 20 ETP | 20 ETP |

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses nettes prévues à la fin de l'exercice courant.

## B. Objectif et description du secteur d'activité

Définir les orientations stratégiques pour le Commissariat au moyen de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Assurer la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les différentes associations œuvrant dans le domaine et informer les parlementaires et le public sur la *Loi* et le rôle de la Commissaire.

## C. Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés et activités connexes

### *Principaux engagements en matière de résultats*

- La reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles au moyen de la promotion, par les institutions fédérales, du français et de l'anglais.
- Des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire développées et épanouies.
- La connaissance de leurs droits linguistiques et du rôle de la Commissaire aux langues officielles.

## RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Que les Canadiens et les Canadiennes acquièrent une meilleure connaissance de leurs droits et de leurs responsabilités linguistiques, ainsi qu'une meilleure appréciation de la valeur ajoutée de la dualité linguistique pour l'enrichissement du Canada sur le plan économique, politique, social, psychologique et de l'unité nationale.

Que la Commissaire aux langues officielles ait une connaissance plus juste des réalités linguistiques, démographiques, sociales, économiques, culturelles et politiques qui influent sur la vitalité des communautés minoritaires francophones et anglophones du Canada, sur les attitudes et l'appui du public envers la dualité linguistique et le régime canadien des langues officielles ou sur la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Qu'elle soit aussi mieux en mesure de suivre l'évolution de ces réalités à court et à long termes, de déterminer l'importance relative des enjeux qui se posent, de cerner l'efficacité et l'impact des politiques d'aménagement linguistique ainsi que leurs effets au pays et à l'étranger.

Que la Commissaire soit en mesure de déterminer de meilleurs principes et stratégies de développement et des interventions de promotion du français et de l'anglais plus appropriés, selon les circonstances, en vue de s'acquitter de sa mission conformément à l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles*.

Que la Commissaire et le Commissariat soient en mesure, selon les besoins prioritaires, de promouvoir plus activement le développement des communautés minoritaires francophones et anglophones, ainsi que la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société.

## ACTIVITÉS CONNEXES

La Commissaire aux langues officielles informera le public de ses droits linguistiques, de son rôle ainsi que des bénéfices que le Canada retire de la dualité linguistique et du bilinguisme.

La Commissaire assurera la plus large diffusion possible de son Rapport annuel d'activités au Parlement, de manière à communiquer au plus grand nombre de Canadiens et de Canadiennes intéressés son analyse des principaux enjeux concernant la mise en œuvre de la *Loi*, y compris la reconnaissance du français et de l'anglais et le développement des communautés minoritaires de langue officielle, les actions qu'elle a posées ainsi que les répercussions que celles-ci ont eues sur la progression vers l'égalité.

Le Commissariat poursuivra une mise à jour complète de son site Internet afin qu'il soit plus informatif et davantage interactif.

Le Commissariat appuiera la Commissaire en intensifiant ses activités de présentation, de liaison, de représentation et de promotion. Il entretiendra une liaison active auprès des personnes clés responsables de la mise en œuvre de la Loi ou ayant une incidence sur

celle-ci: parlementaires, cadres fédéraux d'institutions fédérales et d'organismes centraux, dirigeants du réseau associatif et institutionnel des communautés minoritaires de langue officielle, de groupes d'intérêt des deux communautés linguistiques, des gouvernements provinciaux, régionaux et municipaux ainsi que des membres des médias.

Cette liaison consistera à échanger de l'information, à partager des points de vue et des analyses, à confirmer des hypothèses, des approches, des perceptions, des stratégies possibles d'interventions, à négocier des partenariats, à faire connaître la *Loi* et son objet et à faire comprendre ses fondements constitutionnels.

L'an dernier, la Commissaire a complété une tournée nationale de consultations qu'elle avait personnellement entreprise auprès de chefs de file francophones et anglophones de chacune des provinces et des territoires. Cette tournée a notamment permis de mieux saisir la perception du Commissariat qu'entretiennent différents groupes-clients, soit les communautés minoritaires et majoritaires des deux langues officielles ainsi qu'un certain nombre de sous-groupes de la société canadienne, favorisant ainsi une meilleure perception de ces publics et leur participation accrue à la progression vers l'égalité du français et de l'anglais. Cette année, la Commissaire envisage d'entreprendre des consultations un peu plus poussées auprès des jeunes Canadiens et Canadiennes des différentes régions du pays.

La Commissaire continuera d'appuyer le gouvernement et les institutions fédérales dans la mise en œuvre des recommandations de l'étude spéciale *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* réalisée en 1999 et surveillera l'amélioration du nombre de services et de documents en français accessibles sur Internet.

Ainsi, le Commissariat continuera de participer au Comité de concertation technolinguistique et au Groupe de travail interministériel sur le français sur Internet, de même qu'aux travaux connexes découlant de l'étude spéciale. Il entretiendra une liaison suivie avec des experts, fonctionnaires fédéraux, consultants, universitaires et autres, et fournira à la Commissaire les conseils circonstanciés ainsi que les produits de communication dont elle a besoin pour prononcer des discours ou accorder des entrevues sur le sujet.

Afin de donner suite à son étude effectuée l'an dernier sur la réalisation du but de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, le Commissariat entend collaborer étroitement avec les principaux intervenants, tant gouvernementaux que communautaires, intéressés de près par l'éducation française en milieu minoritaire. Ces démarches viseront à favoriser particulièrement l'élaboration d'un plan stratégique de mise en œuvre complète des droits scolaires des francophones garantis par la Constitution.

Aussi, la Commissaire complétera et rendra publique durant l'année, une étude visant à appuyer le développement démographique des communautés francophones et acadienne du Canada. Cette recherche a pour but de déterminer les principaux obstacles à l'insertion sociale et culturelle des personnes et groupes minoritaires en provenance de pays francophones, à présenter clairement les enjeux et les problématiques qui s'y rattachent et à

élaborer des stratégies et pistes d'action efficaces, tant gouvernementales que communautaires, en vue de faciliter l'intégration à la francophonie canadienne des immigrants récents et moins récents provenant de pays ayant le français en partage.

Une insertion améliorée permettrait, d'une part, d'optimiser l'accueil et la participation de ces personnes et groupes à la vie de la société canadienne et, d'autre part, d'enrichir et de dynamiser les communautés francophones et acadienne du Canada et de favoriser leur développement en appuyant leur ressourcement et leur vitalité démographiques.

Le Commissariat mènera une réflexion sur les dimensions fiscales, institutionnelles et communautaires de la gouvernance linguistique au Canada. On tentera d'identifier des « indicateurs de gouvernance » susceptibles de mesurer la partie fiscale, institutionnelle et communautaire des rapports entre les acteurs gouvernementaux et les communautés minoritaires de langue officielle.

Le Commissariat continuera de suivre et d'analyser les tendances démo-linguistiques et sociologiques à long terme au Canada, et particulièrement au sein des communautés linguistiques vivant en situation minoritaire. Il poursuivra ses travaux en vue de maintenir et d'améliorer la connaissance par le Commissariat des services reçus et recherchés par les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire afin de mieux cibler les interventions destinées à favoriser leur développement et leur épanouissement. Ce faisant, il épaulera les différentes autorités publiques à mieux servir ces communautés.

À titre de membre de divers comités interministériels, dont celui sur la recherche, le Commissariat contribuera aux efforts des divers ministères fédéraux en vue d'identifier les besoins de recherches liés au domaine des langues officielles et des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire et participera à des sessions d'échanges à cet égard.

Le Commissariat continuera de maintenir une étroite liaison avec le Comité parlementaire des langues officielles dans le but de répondre aux besoins et aux demandes de ses membres, ainsi qu'avec les associations communautaires, les institutions fédérales, les ministères provinciaux, les médias et tout autre groupe susceptible d'influencer la dualité linguistique au pays. Ce faisant, il contribuera à favoriser le respect mutuel entre les communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle au Canada.

Le Commissariat effectuera des relevés et analysera systématiquement les tendances politiques, constitutionnelles et économiques qui influencent la vitalité des communautés linguistiques minoritaires de langue officielle. Il poursuivra ses échanges avec les personnalités et les institutions internationales intéressées aux questions linguistiques.

La Commissaire transmettra aux éditeurs de la presse écrite des lettres destinées à rétablir les faits, à corriger la désinformation, à défendre et promouvoir le régime canadien des droits linguistiques et à accroître l'appui du public chaque fois qu'un individu ou un groupe aura porté atteinte à la dualité linguistique canadienne dans la rubrique de l'opinion du lecteur.

Le Commissariat intensifiera sa production de discours à l'intention de la Commissaire et leur assurera la meilleure diffusion possible. Il organisera des rencontres avec les différents publics, favorisera les interventions auprès des médias et élaborera différents produits d'information.

Afin de s'ajuster aux réalités politiques, économiques et sociales de l'heure, le Commissariat entreprendra la mise à jour de sa stratégie de communication. Celle-ci se traduira notamment par la conception et la distribution de nouveaux produits de communication, imprimés et électroniques, visant à promouvoir les langues officielles et la dualité linguistique du Canada. En plus d'actualiser ses communications, le Commissariat continuera d'offrir des produits d'information à caractères plus généraux, dont un document devant servir à relater l'évolution du dossier des langues officielles au Canada au cours des 30 dernières années.

Le Commissariat continuera de privilégier les partenariats au sein de l'appareil fédéral ainsi qu'auprès du secteur privé, afin de faire connaître la portée de la *Loi* et de son Règlement, le rôle et les interventions de la Commissaire et les avantages qu'apporte la connaissance du français et de l'anglais sur les plans individuel et collectif.

# SERVICES GÉNÉRAUX

## A. Dépenses nettes prévues (en milliers de dollars) et équivalents temps pleins (ETP)

| Prévisions des dépenses* 2000-2001 | Dépenses prévues 2001-2002 | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| 4 501 $ | 3 448 $ | 3 448 $ | 3 448 $ |
| 34 ETP | 34 ETP | 34 ETP | 34 ETP |

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses nettes prévues à la fin de l'exercice courant.

## B. Objectif et description du secteur d'activité

Fournir un leadership au sein du Commissariat aux langues officielles et l'appuyer dans l'exécution des programmes afin de permettre à l'organisation de remplir pleinement son mandat et de s'acquitter de ses responsabilités.

## C. Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés et activités connexes

### *Principal engagement en matière de résultats*

La promotion de l'efficacité organisationnelle par une gestion intégrée des ressources, du savoir et des partenariats.

**Organisation du Commissariat aux langues officielles**

**RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

Que le Commissariat soit doté d'une organisation dont la structure, l'infrastructure et le mode de fonctionnement lui permettent la mise en œuvre efficace d'une approche renouvelée à l'exécution du mandat statutaire de la Commissaire.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

La Commissaire compte compléter son examen de l'ensemble des activités du Commissariat et adapter la structure, les modalités de fonctionnement administratif et organisationnel ainsi que la répartition des ressources de l'ensemble du Commissariat en fonction de ses besoins actuels. La Commissaire entend aussi continuer le virage technologique important entrepris l'an dernier.

### Ressources humaines

**RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

Maximiser l'utilisation des ressources humaines du Commissariat en augmentant la mobilité des effectifs, en rationalisant le processus de dotation et en intégrant la gestion et la planification des ressources humaines dans le cadre opérationnel et stratégique du Commissariat.

Se conformer pleinement à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

#### NORME GÉNÉRALE DE CLASSIFICATION

Le Commissariat continuera les travaux amorcés lors des deux exercices précédents en procédant à la conversion de tous les postes de l'organisation rédigés et évalués selon la nouvelle norme.

#### PROFIL DE COMPÉTENCES

L'instauration d'un profil de compétences à l'intention des enquêteurs favorisera la mobilité des employés du Commissariat et rendra davantage transparent le processus de dotation.

#### NÉGOCIATION D'UNE « ENTENTE CONCERNANT LA DÉLÉGATION DES POUVOIRS ET LA RESPONSABILISATION EN DOTATION »

Une part importante de l'initiative de réforme de la dotation de la Commission de la fonction publique nécessite l'abandon d'une approche fondée sur les règles au profit d'une philosophie qui met l'accent sur les valeurs et principes généraux de dotation.

#### ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

Donner suite aux engagements formulés par le Commissariat. Ces derniers étaient fondés sur le rapport provisoire de la *Vérification de la conformité à l'équité en matière d'emploi* (effectué par la Commission canadienne des droits de la personne) et sur les recommandations formulées dans notre Étude des systèmes d'emplois ainsi que dans le *Plan pluriannuel d'équité en matière d'emploi du Commissariat*.

**CADRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

La fonction de gestion et de planification des ressources humaines, dans son sens élargi, devra être liée encore plus étroitement au processus de planification opérationnelle et stratégique du Commissariat. Pour ce faire, le secteur entend, d'une part, poursuivre le travail amorcé avec les gestionnaires hiérarchiques afin de mieux intégrer cette fonction dans toutes les décisions liées à l'exécution des programmes et d'autre part sensibiliser les personnes visées aux modifications apportées à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et à son règlement d'application.

### Finances

**RÉSULTAT ESCOMPTÉ**

Assurer un environnement favorisant l'intégration et l'exercice de la fonction de contrôleur, tant pour les décideurs à tous les échelons que pour les spécialistes et les professionnels qui forment l'essentiel de nos effectifs.

**ACTIVITÉS CONNEXES**

**FONCTION DE CONTRÔLEUR**

Le Commissariat continuera d'interpréter et d'organiser la fonction de contrôleur de façon à ce que cette fonction constitue un élément important d'intégration des diverses responsabilités du Secteur en matière de présentation de l'information sur le rendement tant financier que non financier, de budgétisation, d'affectation des ressources, de contrôle et de gestion des risques, et ce tout en s'assurant que les objectifs fondamentaux de souplesse, d'incitation et d'information soient maintenus dans ses stratégies, ses politiques et ses opérations.

# SECTION IV : Renseignements financiers

### *Tableau 4.1 Coût net du programme pour l'année visée par le Budget des dépenses*

| (en milliers de dollars) | $ |
|---|---|
| Dépenses nettes prévues | 11,335 |
| Plus : Services reçus sans frais | |
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 1 038 |
| Cotisations aux régimes d'assurance des employés et coûts payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) | 535 |
| Coût net du programme pour 2001-2002 | **12,908** |

# SECTION V : Autres renseignements

## *Tableau 5.1 Liste des lois et règlements*

| | |
|---|---|
| *Loi sur les langues officielles* | (L.R.C., 1985, c.31 (4e supp) |
| *Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services* | DORS/92-48 |

## *Tableau 5.2 Références*

| *ADMINISTRATION CENTRALE* | | | |
|---|---|---|---|
| 344, rue Slater<br>Ottawa (Ontario) K1A 0T8 | | **Site Internet :** | http://www.ocol-clo.gc.ca |
| **Renseignements généraux** | (613) 996-6368 | **Courriel :** | message@ocol-clo.gc.ca |
| Numéro sans frais<br>Télécopieur | 1 877 986-6368<br>(613) 993-5082 | **Plaintes** | (613) 992-LANG<br>(613) 992-5264 |

| *PLAINTES ET ENQUÊTES* | | *INFORMATION RECHERCHE ET ANALYSE* | *SERVICES GÉNÉRAUX* |
|---|---|---|---|
| Michel Robichaud<br>Directeur général<br>**Enquêtes**<br>Tél : (613) 995-9070<br>Téléc. : (613) 943-0451<br>Courriel :<br>*michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca* | Johane Tremblay<br>Directeur<br>**Services juridiques**<br>Tél. : (613) 995-9069<br>Téléc. : (613) 996-9671<br>Courriel :<br>*johane.tremblay@ocol-clo.gc.ca* | Gérard Finn<br>Directeur général<br>**Politiques et Communications**<br>Tél. : (613) 995-1065<br>Téléc. : (613) 995-1161<br>Courriel :<br>*gerard.finn@ocol-clo.gc.ca* | Marc Seguin<br>Directeur général<br>**Services généraux**<br>Tél. : (613) 947-5598<br>Téléc. : (613) 947-4751<br>Courriel :<br>*marc.seguin@ocol-col.gc.ca* |

| REPRÉSENTANTS DU COMMISSAIRE EN RÉGIONS | | |
|---|---|---|
| ATLANTIQUE | QUÉBEC | ONTARIO |
| Jeanne Renault<br>Place Héritage<br>4e étage, Bureau 410<br>95, rue Foundry<br>**MONCTON** (Nouveau-Brunswick)<br>E1C 5H7<br>Tél. : (506) 851-7047<br>1-800-561-7109<br>Téléc. : (506) 851-7046<br>Courriel :<br>*jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca* | Eva Ludvig<br>2021, avenue Union<br>Bureau 805<br>**MONTRÉAL** (Québec)<br>H3A 2S9<br>Tél. : (514) 283-4996<br>1-800-363-0628<br>Téléc. : (514) 283-6677<br>Courriel :<br>*eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca* | Karsten Kaemling<br>438, avenue University<br>Bureau 1410<br>C.P. 109<br>**TORONTO** (Ontario)<br>M5G 2K8<br>Tél. : (416) 973-1903<br>1-800-387-0635<br>Téléc. : (416) 973-1906<br>Courriel :<br>*karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca* |

| MANITOBA ET SASKATCHEWAN | ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, YUKON ET NUNAVUT |
|---|---|
| Gérard Gagnon<br>Immeuble Centre-Ville<br>2e étage, Bureau 200<br>131, boulevard Provencher<br>**WINNIPEG** (Manitoba)<br>R2H 0G2<br>Tél. : (204) 983-2111<br>1-800-665-8731<br>Téléc. : (204) 983-7801<br>*Courriel : gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca* | Deni Lorieau<br>10055, 106e Rue<br>Bureau 620<br>**EDMONTON** (Alberta)<br>T5J 2Y2<br>Tél. : (780) 495-3111<br>1-800-661-3642<br>Téléc. : (780) 495-4094<br>*Courriel : deni.lorieau@ocol-clo.gc.ca* |

## *Tableau 5.3* *Publications disponibles*

✇ disponibles sur Internet : http://ocol-clo.gc.ca ✆ commandes téléphoniques ✉ commandes postales

| TITRE | DESCRIPTION | | AUDITOIRE |
|---|---|---|---|
| **RAPPORTS ET ÉTUDES SPÉCIALES** | | | |
| *Rapport annuel* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *Les droits linguistiques* | Complément au Rapport annuel | ✇✆✉ | Grand public |
| *Étude sur les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *Les langues officielles dans le système sportif canadien* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales* | Suivi de l'étude de 1996 | ✇✆✉ | Grand public |
| *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux qui exercent des fonctions quasi judiciaires* | Suivi de l'étude de 1995 | ✇✆✉ | Grand public |
| *Motivations en ce qui a trait aux choix scolaires chez les parents ayant droit hors Québec* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *La gestion scolaire : mise en œuvre de l'article 23 de la Charte* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada* | | ✇✆✉ | Grand public |
| *Suivis de l'étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public dans les deux langues, par province et territoires.* | | ✆✉ | Grand public |
| *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada* | Étude de la partie III de la *Loi* | ✆✉ | Grand public |
| *Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion* | | ✆✉ | Grand public |

| | | |
|---|---|---|
| **AUTRES IMPRIMÉS** | | |
| *La Loi sur les langues officielles de 1988* | Texte intégral de la *Loi* | Grand public |
| Résumé de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 | | Grand public |
| *Vous tenez à vos droits linguistiques?* | Explication de la *Loi* et du processus du traitement des plaintes | Grand public |
| *Parlons-en* | Trousse de l'enseignant sur les langues officielles pour les jeunes du secondaire | Enseignants |
| *Le français et l'anglais au travail – Ce que les employés fédéraux doivent savoir* | Livret bilingue de 16 pages | Fonctionnaires |
| *Des aventures dans le temps* | Cahier d'histoires et d'activités pour les jeunes de dix et onze ans | Jeunes |
| *Nos deux langues officielles au fil des ans* | Survol historique - 1867 – 1994 | Grand public |
| *Historique du Commissariat aux langues officielles – 1970-1991* | Rôle et évolution du Commissariat, de sa création à 1991 | Grand public |
| **AFFICHES** | | |
| Nos amis à plumes | Noms des oiseaux en français et en anglais | Jeunes |
| Les hiboux hululent | Le langage animal est prétexte à une leçon de français et d'anglais | Jeunes |
| Tradition<br>Ethel Seath<br>Marc-Aurèle de Foy Suzor Côte | <br>The White Barn, Eastern Townships<br>Retour des champs | Grand public |
| Vision<br>A.J. Casson<br>Lauren S. Harris | <br>Église anglicane à Magnetawan<br>Maligne Lake, Jasper Park | Grand public |
| Perspective<br>Alex Colville<br>Clarence Gagnon | <br>To Prince Edward Island<br>De l'église à la maison | Grand public |
| **DIVERS** | | |
| Infoaction | Bulletin d'information | Grand public |
| Notre matériel d'information | Liste de nos produits d'information | Grand public |
| Les langues officielles au Canada | Carte démolinguistique du Canada | Grand public |
| Signets | | Grand public |